



YukonDaylight  
Knowledge Management  
Framework

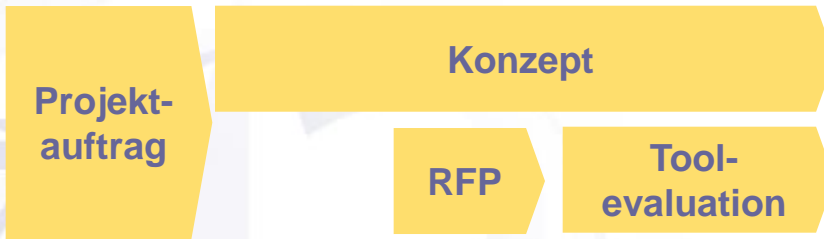
**yukon daylight**  
BUSINESS ARCHITECTS

# YDL Knowledge Management Framework

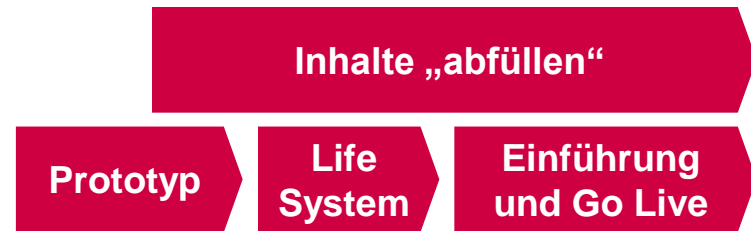
		Entwicklungsphasen			
		Initialisierung	Analyse	Konzeption	Umsetzung
Wissenszirkel	Wissensgenerierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definition des strategischen Wissens</li> <li>Abgrenzung der weiteren Wissensinhalte</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Klare Abgrenzung des strategischen Wissens gegenüber der vollständigen Wissensmenge</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikation der Wissensquellen</li> <li>Identifikation der Wissensnutzer und -produzenten</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Übersicht über die relevanten Quellen des impliziten und expliziten Wissens</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definition der Rollen</li> <li>Konzeption der Gremien</li> <li>Festlegen der Trigger</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Kontinuierliche Überprüfung und Erneuerung des Wissens</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abilden der Rollen im Tool</li> <li>Installation der Schnittstellen zu den Triggers</li> <li>Aufbereiten und Abfüllen der Inhalte</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Nahtlose Führung der Wissensgenerierung im Tool</p>
	Wissensverteilung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikation der möglichen Distributionskanäle</li> <li>Eingrenzung der gewünschten Distributionskanäle</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Klare Abgrenzung der Verteilwege</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifikation der bestehenden Distributionskanäle</li> <li>Nutzen-Kosten Analyse der Kanäle</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Übersicht über Distributionskanäle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definition der Prozesse</li> <li>Rollenbeschreibung der Verantwortlichen „Wissensmanager“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umsetzung der Prozesse im Tool</li> <li>Schulung der Wissensmanager</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Prozesse, Inhalte und Wissensmanager eingeführt</p>
	Wissensnutzung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abgrenzung der Nutzergruppen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des Wissensbedarfs</li> <li>Analyse der Häufigkeit der Wissensabfragen und des Schulungsbedarfs</li> <li>Analyse der Tools zur Wissensnutzung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konzeption der Darstellung (GUI)</li> <li>Kategorien</li> <li>Nutzergruppen</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Design des Wissensportals</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vergabe der Berechtigungen</li> <li>Schulung der Nutzergruppen</li> </ul> <p><b>Ziel:</b> Wissenstool ready to use</p>

# Entwicklungsschritte

## Phase 1: Konzeption und Toolevaluation



## Phase 2: Umsetzung und Einführung



Monat 1

Monat 6

Monat 9

# YukonDaylight bringt Kundenorientierung in Ihr Unternehmen

- ▶ Gegründet 2007 in Basel
- ▶ Spezialisiert auf:
  - ▶ CRM Beratung und Einführung
  - ▶ Entwicklung von **Contact Center** und **Customer Service** Organisationen
  - ▶ Unterstützung im Bereich **Marktentwicklung**
- ▶ Hohe Lösungs- und Umsetzungsorientierung mit **Dosulting®** – dem umsetzungsorientierten Projektmanagement

“ Wir unterstützen unsere Kunden beim Change zum Kundenunternehmen. Wir übernehmen die Verantwortung für Konzeption, Umsetzung und die Ergebnisse. So helfen wir Unternehmen ihre Chancen und Potenziale besser zu nutzen. ”

Tom Buser, Partner  
Betriebsökonom HWV/FH



Thomas Spaar, Partner  
Naturwissenschaftler ETH





YukonDaylight AG  
Güterstrasse 133  
CH-4053 Basel

Thomas Spaar  
thomas.spaar@yukondaylight.com  
+41 76 382 41 88

